

**СОВРЕМЕННЫЕ АЛЬТЕРНАТИВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ «ТИНЬКОФФ БАНК»**

*Н.С. Василюк, Д.В. Гателюк, 2 курс*

*Научный руководитель – Е.А. Хрусь, ассистент кафедры банковского дела  
Полесский государственный университет*

Конкуренция выступает своеобразным катализатором развития экономики и экономических взаимоотношений. Специфика банковской деятельности долгое время предполагала конкуренцию в части характеристик банковских продуктов (размеры процентных ставок, сроки вкладов и кредитов, наличие и размеры первоначальных и дополнительных взносов и др.). Однако, с развитием ИТ-технологий, можно считать началась и новая эра в конкуренции. Цифровые технологии позволяют не только разрабатывать и предлагать клиентам новые банковские продукты, комбинировать их возможности, но и решать вопросы организации банковского обслуживания по-новому. С позиции организации деятельности банка является интересным опыт одного из ведущих банков Российской Федерации – «Тинькофф Банк».

В 2006 году на финансовом рынке России появился новый субъект – «Тинькофф Кредитные Системы», который специализировался на кредитовании населения через кредитные карты. Данный участник сфокусировался полностью на дистанционном обслуживании, не имея розничных отделений. Клиенты обслуживаются дистанционно через онлайн-каналы и контакт-центр. Для доставки продуктов банк построил сеть представителей, которая насчитывает более 2500 человек. Сеть покрывает всю Россию и позволяет осуществлять доставку карт большинству клиентов на следующий день после принятия решения о выдаче. В работе учитывался опыт ведущих мировых банков, ставка делалась на технологичность, что позволяло быстро создавать новые продукты и модернизировать уже имеющиеся предложения. В январе 2015 года произошла реорганизация, и в государственном реестре появился «Тинькофф Банк».

С момента своего основания, Банк стал наращивать свою продуктовую линейку, которая на сегодняшний день включает текущее банковское обслуживание (кредитные и дебетовые карты, платежи, переводы), вклады, инвестиции, программы лояльности, сервисы по бронированию путешествий, услуги для бизнеса, ипотечные продукты и страхование. Банк уделяет большое внимание мобильному направлению: помимо мобильного банка, компания выпускает моноприложения, доступные и для не клиентов банка («Штрафы ГИБДД», MoneyTalk, «С карты на карту — быстрые переводы денег»).

В октябре 2016-го года Тинькофф Банк запустил сервис Тинькофф Инвестиции совместно с БКС-брокер. Клиентам онлайн доступны операции с акциями, облигациями.

ИП и юридическим лицам банк предлагает расчетно–кассовое обслуживание, корпоративные карты, зарплатный проект, торговый и интернет–эквайринг, POS–кредитование, банковские гарантии и кредиты, онлайн–кассы и сервис по ведению бухгалтерии.

Банк широко использует системы автоматизации для совершенствования бизнес–процессов: голосовую идентификацию для защиты от мошенников и ускорения работы колл–центра.

Однако, в данном подходе к организации бизнеса можно определить и преимущества и недостатки. Начнем с положительных моментов. Во–первых, очень привлекательная система лояльности – выгодная бонусная программа.

Еще одним важным преимуществом является бесплатное пользование интернет–услугами, куда входит мобильное приложение практически для всех мобильных устройств. За это Банк был поощрен многочисленными наградами. Более того, интерфейс мобильных продуктов организован так, чтобы у клиентов не возникало никаких вопросов, и они могли разобраться сами во всех нюансах функционирования банковской системы. Это, конечно же, существенным образом облегчило работу самих сотрудников Тинькофф – им не называют клиенты каждую секунду с проблемными вопросами.

Колл–центр банка работает круглосуточно семь дней в неделю. Если позвонил клиент, его проблема решается оперативно, также можно получить ответ на свой вопрос по электронной почте на сайте. Банк активно представлен в социальных сетях (Facebook, Вконтакте, и др.), где можно проконсультироваться и на все вопросы получить ответ от сотрудников о новых продуктах или устранить трудности с обслуживанием или выпуском карты. Важным преимуществом является возможность бесплатного пополнения карты без процентов, в том числе и с переводов с карточек других банков.

Что касается недостатков: банк взимает комиссию за снятие наличности в банкоматах, так как кредитная карта не предназначена для снятия наличных.

Так как у банка отделений нет, необходимо найти определенный банкомат, с которого можно снять наличность. Но для банка отсутствие розничных отделений является преимуществом, потому что это значительно сокращает затраты на аренду помещения, установку необходимого оборудования и прочие организационные моменты по открытию отделения. Ему необходимо только установить банкоматы на территории страны.

Банк использует современные системы управления клиентского сервиса и управления рисками. Одна из главных задач — обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов в России, и как следствие, максимально расширить свое присутствие на российском рынке розничных финансовых услуг. В Банке нет очередей, потому что все вопросы с клиентами решаются дистанционно по современным каналам связи. В сочетании с узкой специализацией на сегменте кредитных карт это обеспечивает Банку очевидные конкурентные преимущества.

Благодаря своей стратегии развития, направленной на технологичность и упор на дистанционное обслуживание населения, по состоянию на февраль 2018 года «Тинькофф Банк» занимает 31–е место из 561 по объёму активов и 18–е — по собственному капиталу среди российских банков [1]. Банк имеет долгосрочные рейтинги **В**– от агентства Fitch Ratings [2] и **B1** от Moody's [3].

Так же он занимает 2–е место по объёму портфеля кредитных карт на российском рынке. На 1 октября 2017–го года его доля составляла 11,6%.

Тинькофф Банк был признан «Банком года 2016» по версии крупнейшего российского финансового портала Banki.ru. В октябре 2016 г. Тинькофф Банк был признан самым крупным независимым онлайн–банком в мире по количеству клиентов по результатам исследования Frost & Sullivan. В 2016 г. и в 2015 г. международный банковский журнал Global Finance признал Тинькофф Банк лучшим онлайн–банком в России. В 2016 г. Global Finance признал сайт Tinkoff.ru лучшим универсальным интегрированным банковским сайтом. В 2017 г. Global Finance признал Тинькофф Банк лучшим в категориях «Лучшие депозитные, кредитные и инвестиционные онлайн–продукты» и «Лучший банк в социальных сетях». В 2016 г. международный журнал о финансах Euromoney признал Тинькофф Банк лучшим цифровым банком в Центральной и Восточной Европе. Мобильное приложение Тинькофф Банка признано лучшим в России в 2014, 2015 и 2016 гг. агентством Marksw Webb Rank & Report и в 2013–2016 гг. компанией Deloitte.

В заключении, хотелось бы подчеркнуть, что Республика Беларусь славится своей базой высококвалифицированных специалистов в сфере информационных технологий. Это может являться одним из оснований открытия такого банка на территории нашей страны. Еще учесть, что территория РБ значительно уступает территории России, а значит затраты на доставку карт, установку

банкоматов по стране (их потребуется меньше, чем в РФ) и прочие нужды будут уступать Тинькофф Банку, что делает такого рода банк еще более выгодным по сравнению с обычным банком. Вместе с тем интересными для белорусских банков, на наш взгляд, являются и маркетинговые стратегии данного банка, что, несомненно, привлекает молодое население.

#### **Список использованных источников**

1. Рейтинги банков [Электронный ресурс] / banki.ru – Режим доступа: <http://www.banki.ru/>. – Дата доступа: 24.03.2018
2. Васильев, Д. Fitch присвоило бессрочным облигациям банка Тинькофф финальный рейтинг «B-» [Электронный ресурс] / [fitchratings.com](http://fitchratings.com) – Режим доступа: <https://www.fitchratings.com/site/home>. – Дата доступа: 24.03.2018
3. Moody's повысило прогноз по рейтингу Тинькофф Банка до «позитивного» [Электронный ресурс] / информационное агенство – Режим доступа : <https://rns.online/finance/Moodys-povisilo-prognoz-po-reitingu-Tinkoff-banka-do-pozitivnogo-2016-09-20/>. – Дата доступа: 24.03.2018
4. Официальный сайт Тинькофф Банка [Электронный ресурс] / [tinkoff.ru](http://tinkoff.ru) – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru>. – Дата доступа: 24.03.2018